 ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_

**ИНСТРУКЦИЯ** **по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Администрации города Димитровграда Ульяновской области**

**1. Общие положения**

1.1.Инструкция по работе с обращениями и запросами граждан и организаций в Администрации города Димитровграда Ульяновской области (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», постановлением Администрации города от 10.10.2011 №3937 «Об утверждении Положения о порядке обеспечения доступа к информации о деятельности Администрации города Димитровграда Ульяновской области, её отраслевых (функциональных) органов и определяет единый порядок организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее заявитель), а также запросами о деятельности Администрации города Димитровграда Ульяновской области (далее-Администрация города) граждан (физических лиц), организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления, осуществляющих поиск информации о деятельности Администрации города (далее - пользователи информацией) в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) органах Администрации города.

**1.2. Основные термины, используемые в Инструкции:**

1) обращение - направленные в Администрацию города или должностному лицу Администрации города в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя в Администрацию города;

2) обращение в письменной форме - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в форме письма;

3) обращение в устной форме - обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приёмов, выездных личных приёмов, а также обращение в устной форме, поступившее по телефону в отдел по работе с обращениями граждан и делопроизводства управления организационной работы, обращений граждан и делопроизводства Администрации города;

4) обращение в форме электронного документа - обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человека с использованием электронных вычислительных машин;

5) обращение, не поддающееся прочтению, - обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым тестом, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

6) коллективное обращение - совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

7) неоднократное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу два или более раза;

8) контрольное обращение - обращение заявителя, направленное Администрацией города или должностным лицом Администрации города для рассмотрения в органы местного самоуправления и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с просьбой представить документы или материалы о результатах рассмотрения обращения;

9) служебный документ - официальный документ, используемый в текущей деятельности Администрации города или должностных лиц;

10) рассмотрение обращения - действия Администрации города, должностного лица Администрации города, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

11) принятие мер - выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением «поддержано» - полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворённые заявления или жалобы;

12) результат рассмотрения обращения - принятие в отношении обращения Администрацией города или должностным лицом Администрации города, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса, одного из следующих решений: «поддержано», «разъяснено, «не поддержано»;

13) «поддержано» - решение по результатам рассмотрения обращения Администрацией города или должностным лицом Администрации города, в соответствии с которым предложение заявителя признано целесообразным, а заявление или жалоба заявителя - обоснованными и подлежащими удовлетворению;

14) «разъяснено» - решение по результатам рассмотрения обращения Администрацией города или должностным лицом Администрации города, в соответствии с которым заявитель проинформирован о порядке реализации или удовлетворения предложения, заявления или жалобы;

15) «не поддержано» - решение по результатам рассмотрения обращения Администрацией города или должностным лицом Администрации города, в соответствии с которым предложение признано нецелесообразным, а заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению;

16) письменный ответ на обращение - служебный документ, направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты:

о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Администрации города, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нём вопросов;

о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направление на рассмотрении в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (два раза и более) давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию города или одному и тому же должностному лицу Администрации города;

о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

17) устный ответ на обращение - ответ на обращение в устной форме, предоставленный заявителю в ходе личного приёма или по телефону Администрации города либо с использованием иных средств связи:

ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приёма;

отказ в дальнейшем рассмотрении обращения в устной форме, если заявителю ранее был дан ответ в письменной форме или в форме электронного документа по существу поставленных в обращении вопросов;

18) объективность - достоверность полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами информации, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

19) всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

20) правовая обоснованность - доказанность сделанных выводов и принятого решения с точки зрения действующего законодательства: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

21) направление обращения по компетенции - направление Администрацией города, должностным лицом Администрации города обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

22) сопроводительный документ - служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

23) типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан - утверждённый заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации от 28.06.2013 № А1-3695в перечень вопросов или подвопросов, объединённых в соответствующие вопросы, которые ставятся в обращении либо запросе, с отнесением их к соответствующей теме, тематике и разделу на основании аннотаций обращений с присвоением соответствующих четырёхзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и разделам;

24) уведомление - служебный документ, направляемый Администрацией города, должностным лицом Администрации города заявителю:

о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

об     отсрочке ответа на запрос с указанием её причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока ответа на запрос;

 о принятии обращения и запроса к рассмотрению с указанием регистрационного номера, даты регистрации в Администрации города обращения, а также с указанием должностного лица Администрации города, которому поручено рассмотрение обращения, запроса;

25) исполнитель - должностное лицо Администрации города, уполномоченное на рассмотрение обращения;

26) аннотация - краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

27) анонимное обращение - обращение заявителя:

в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в форме электронного документа, не содержащее фамилию, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа);

28) запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Администрацию города либо к должностному лицу Администрации города о предоставлении информации о деятельности   Администрации города;

29) пользователь информацией - гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности Администрации города;

30) запрос документов и материалов - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

31) рассмотрение запроса - действия должностного лица Администрации города, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

32) ответ на запрос - служебный документ, направляемый Администрацией города или должностным лицом Администрации города пользователю информацией, в котором:

содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - сеть «Интернет»);

содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Администрации города;

б) в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

в) запрашиваемая информация не относится к деятельности Администрации города;

г) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

д) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

е) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Администрацией города, о проведении анализа деятельности Администрации города либо подведомственных ей организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией; 33) результат рассмотрения запроса - направление Администрацией города, должностным лицом Администрации города пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

34) официальный сайт - официальный сайт Администрации города в сети «Интернет» http://[dimitrovgrad.ru](mailto:dd@dimitrovgrad.ru), содержащий информацию о деятельности Администрации города, электронный адрес которого включает доменное имя, право на которое принадлежит Администрации города;

35) обращение, находящееся в режиме ожидания, - обращение, принятое к рассмотрению Администрацией города или должностным лицом Администрации города, по которому в государственном органе, органе местного самоуправления и (или) у должностных лиц запрошены документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

36) ЕСЭД «Обращения граждан» - автоматизированная информационно-поисковая система «Обращения граждан», используемая в Администрации города для обработки поступающих обращений и запросов;

37) должностное лицо Администрации города - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Администрации города.

1.3.Работа с обращениями и запросами, поступившими в Администрацию города, является прямой служебной обязанностью должностных лиц Администрации города, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения обращений и запросов.

1.4.Учёт и регистрация обращений и запросов, поступивших в Администрацию города, осуществляется с использованием автоматизированной системы ЕСЭД «Обращения граждан.

**2. Приём и регистрация обращений**

   2.1.Обращения, адресованные Главе Администрации города, и обращения, поступившие в Администрацию города, без указания конкретного должностного лица которому они адресованы, в письменной форме могут быть доставлены в Администрацию города непосредственно заявителем, его представителем, могут поступить по почте, факсу, по электронной почте, с официального сайта.

 2.2.В случае обращения в Администрацию города маломобильных групп населения дежурный по контрольно-пропускному пункту Администрации города, расположенному на 1 этаже здания, по телефону2-42-79 либо по телефону 2-76-73 приглашают специалиста отдела по работе с обращениями граждан и делопроизводства управления организационной работы, обращений граждан и делопроизводства (далее – Отдел) для приема граждан на месте либо в кабинете 110 здания Администрации города.

2.3.Все обращения, поступающие в Администрацию города в письменной форме, в том числе телеграммы, документы, связанные с их рассмотрением, адресованные Главе администрации города, регистрируются в ЕСЭД «Обращения граждан».

2.4.Обращения, адресованные Первому заместителю Главы Администрации города, заместителям Главы Администрации города, руководителю аппарата, руководителям структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города, регистрируются в соответствующих приемных Первого заместителя Главы Администрации города, заместителей Главы Администрации города, руководителя аппарата, руководителей структурных подразделений и отраслевых (функциональных) органов Администрации города.

2.5.В Отделе на участке первичной обработки почты:

проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

вскрывается конверт, проверяется наличие в нём текста обращения в письменной форме и документов. Документы, поступившие вместе с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению; составляется акт в случае отсутствия текста письменного обращения, присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения.

2.6.Почтовые отправления, вызывающие подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей, рассматриваются руководителем аппарата Администрации города в соответствии с Правилами работы с почтовыми отправлениями, вызывающими подозрение на содержание веществ или предметов, опасных для жизни и здоровья людей.

2.7.Обращения в форме электронного документа, поступившие на официальный сайт в подраздел «Обращения граждан», раздела «Общественная приемная», предусматривающий заполнение реквизитов, необходимых для работы с обращениями граждан и организаций и получения письменного ответа, принимаются сотрудником Отдела.

Обращения в форме электронного документа, направленные в Администрацию города, в нарушении положения настоящего подраздела, к рассмотрению не принимаются.

2.8.Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.9.После первичной обработки все поступившие обращения подлежат регистрации и обработке в ЕСЭД «Обращения граждан».

2.10.Обращение в письменной форме, а также обращение в форме электронного документа подлежит регистрации в ЕСЭД «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в Администрацию города.

2.11.Обращение в устной форме, поступившие в ходе личного приема и на прямую линию «Администрация города-горожане» подлежит регистрации в ЕСЭД «Обращения граждан» в день его поступления в Администрацию города.

2.12.В Отделе на этапе регистрации обращения сотрудником Отдела поэтапно формируется электронная регистрационная карточка обращения. Указанная процедура включает в себя следующие действия: проставляется регистрационный штамп на обращении в письменной форме; при формировании электронной регистрационной карточки вносятся персональные данные заявителя (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый и (или) электронный адрес заявителя, форма обращения (источник поступления), тип обращения); сведения об адресате;

составляется аннотация содержания обращения; указывается количество листов либо формат и объём электронного файла и наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объём электронного файла);

при условии постановки обращения на контроль готовится проект поручения, в котором указывается срок рассмотрения обращения и исполнитель, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения. По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации.

2.13.По результатам ознакомления с представленными на доклад текстом обращения и прилагаемыми к нему документами Глава Администрации города или лицо, исполняющее его обязанности (далее - уполномоченное лицо), утверждают или отклоняют предложенный проект поручения.

2.14.Решение о направлении обращения на рассмотрение исполнителю принимается исключительно исходя из содержания обращения. 2.15.После рассмотрения уполномоченным лицом все обращения сканируются сотрудником Отдела, сканированные образы документов размещаются в ЕСЭД «Обращения граждан».

2.16.Уведомление о принятии обращения к рассмотрению (с указанием регистрационного номера, даты регистрации обращения в Администрации города, а также должностного лица Администрации города, которому поручено рассмотрение обращения) направляется заявителю в течение 3 дней с даты регистрации обращения в Администрации города.

**3. Постановка на контроль и продление сроков рассмотрения обращений**

  3.1.Уполномоченным лицом на контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное, политическое значение и затрагивающие интересы неограниченного круга лиц.

3.2. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, а также при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлён, но не более чем на 30 дней. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в ЕСЭД «Обращения граждан» после утверждения данного решения уполномоченным лицом. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

3.3. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю после утверждения уполномоченным лицом продления срока, но не позднее чем за 3 дня до его истечения. Если за рассмотрением обращения установлен особый контроль, то исполнитель обязан не позднее чем за 10 дней до истечения окончательного срока согласовать через Отдел продление срока рассмотрения обращения.

**4. Рассмотрение обращения (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения). Снятие обращения с контроля.**

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Администрации города либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

4.2.Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в Администрации города, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.3 и 4.5 настоящего раздела. Информация о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения предоставляется исполнителем в Отдел для доклада Уполномоченному лицу не позднее, чем за 3 дня до истечения последнего дня установленного срока, за исключением обращений, указанных в пунктах 4.3 и 4.5 настоящего раздела, и если иное не предусмотрено законодательством или не указано в поручении уполномоченного лица. Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит рассмотрению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.3. В случае, если текст обращения в письменной форме не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения Отделом сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4.Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции Администрации города, направляется Отделом в течение 7 дней со дня его регистрации в Администрации города в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случаев, предусмотренных в пункте 4.3 настоящего раздела. 4.5.Обращение в письменной форме, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в Управление Федеральной миграционной службы по Ульяновской области, Губернатору Ульяновской области, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.3. настоящего раздела.

4.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации Отделом возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. 4.7. Администрация города, должностное лицо Администрации города при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Администрации города, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом.

4.8. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Администрации города, должностное лицо Администрации города или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию города или одному и тому же должностному лицу Администрации города. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.9. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.10. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в Администрацию города или должностному лицу Администрации города.

4.11. В тексте поручения уполномоченного лица по рассмотрению обращения может присутствовать информация об установлении сокращённых сроков предоставления информации по результатам рассмотрения обращения, в том числе «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки исполнения со дня его подписания; поручения по рассмотрению обращения «Зайдите» и «Прошу переговорить» - в течение 1 календарного дня с даты подписания поручения.

Уполномоченное лицо вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращений в адрес государственных органов Российской Федерации и должностных лиц, указанных в пункте 4.27 настоящего раздела, направляемых в Администрацию города по компетенции, а также, сроки подготовки ответов заявителям.

4.12. Сопроводительный документ к обращению, направляемому должностным лицом Администрации города для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, подписывается Главой Администрации города или уполномоченным на то лицом. Одновременно заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

4.13. При направлении обращения для рассмотрения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращения ( с резолюцией «Под свой контроль», «Прошу рассмотреть в соответствии Вашей компетенцией» и другие) не устанавливаются. По истечении 60 дней с даты регистрации обращения в Администрации города уполномоченным лицом может быть направлен запрос в государственный орган, органы местного самоуправления, должностным лицам о принятых мерах по результатам рассмотрения переадресованного обращения в порядке обеспечения гарантий защиты прав заявителя.

4.14. Если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 6 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается сотрудником Отдела заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) государственного органа, органа местного самоуправления, или должностного лица в установленном порядке.

4.15. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается уполномоченным лицом Администрации города.

4.16. В случае, если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению отделом в государственной орган в соответствии с его компетенцией.

4.17. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное  рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.3, 4.6- 4.9, 4.16 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о направлении его обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (переадресации), с обоснованием причин, подтверждающих эту необходимость, а также о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает уполномоченному лицу в соответствии с поручением (в виде устного доклада или обобщённой информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения за 3 дня до истечения установленного законодательством или поручением уполномоченного лица срока рассмотрения обращения (со дня его регистрации в Администрации города).

4.18. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в резолюции срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщённого) ответа заявителю и доклада уполномоченному лицу о результатах рассмотрения обращения.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа в той части обращения, решение которой входит в его компетенции.

4.19. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются исполнителем. В случае временного отсутствия исполнителя допускается подписание ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения лицом, исполняющим его обязанности.

         4.20. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа.

4.21. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю осуществляется через Отдел и допускается только по согласованию с уполномоченным лицом при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата в Отдел ошибочно направленного обращения - 1 рабочий день.

4.22.По итогам рассмотрения обращения исполнителем готовится обобщённая информация уполномоченному лицу согласно поручению по рассмотрению обращения.

4.23.При оценке ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращений сотрудник Отдела осуществляет:

а)      проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;

б)      проверку документов на наличие необходимых реквизитов: бланка Администрации города; даты и исходящего номера;

ссылки на дату и номер контрольного обращения или обращения, находящегося в режиме ожидания;

должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;

в)      анализ содержания ответа заявителю и информации по результатам рассмотрения обращения по следующим критериям:

освещение всех вопросов, поставленных в обращении;

раскрытие всех установленных обстоятельств;

отражение всех доводов заявителя;

г)       оценку принятого решения по результатам рассмотрения обращения:

«поддержано»;

«не поддержано»;

«разъяснено»;

д)      анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы «поддержано»;

е)       проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления «разъяснено»;

ж)      проверку наличия ссылок на конкретные правовые акты и правильность их реквизитов;

з)       оценку правомерности применения данных норм права в конкретной ситуации;

и)      проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

4.24. По результатам проверки ответов заявителям и информации по результатам рассмотрения обращения сотрудник Отдела даёт оценку:

а) своевременности рассмотрения обращения;

б) всесторонности рассмотрения обращения;

в) объективности рассмотрения обращения;

г) правовой обоснованности принятых мер по результатам рассмотрения обращений.

4.25. При ответе заявителю не допускается предоставление взаимоисключающей по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.26. К информации по результатам рассмотрения обращения прикладываются:

регистрационная карточка обращения на бумажном носителе или копия регистрационной карточки обращения;

копия ответа заявителю;

материалы, подтверждающие положительное решение вопросов, заявленных в обращении, или невозможность принятия положительного решения.

4.27. Информацию по итогам выполнения поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации и иных государственных органов Российской Федерации или должностных лиц указанных государственных органов Российской Федерации, Губернатора Ульяновской области и иных исполнительных органов государственной власти Ульяновской области о результатах рассмотрения обращений подписывает Глава Администрации города или лицо, исполняющее его обязанности.

Ответ по результатам рассмотрения обращения заявителей в Администрацию города подписывается согласно резолюции Главы Администрации города Первым заместителем Главы Администрации города, Заместителем Главы Администрации города, руководителем аппарата Администрации города или лицами, исполняющими их обязанности.

4.28. Ответ заявителю на его обращение в органы государственной власти Российской Федерации, органы исполнительной власти Ульяновской области и к должностным лицам, указанным в пункте 4.27 настоящего раздела, оформляются на бланке установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству, утверждённой постановлением Администрации города Димитровграда Ульяновской области от 30.12.2015 № 4487 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Администрации города Димитровграда Ульяновской области, отраслевых (функциональных) органах Администрации города Димитровграда Ульяновской области».

4.29. Уполномоченное лицо вправе сократить сроки предоставления информации по результатам рассмотрения обращений в адрес органов государственной власти Российской Федерации, Губернатора Ульяновской области, Председателя Правительства Ульяновской области и должностных лиц, указанных в пункте 4.27 настоящего раздела, и перенаправленных в Администрацию города по компетенции, а также сроки подготовки ответов заявителям.

4.30. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других авторов обращения. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.31. Если просьба заявителя в ходе рассмотрения обращения удовлетворена, к информации по результатам рассмотрения обращения вместо письменного ответа (по согласованию с заявителем) может прилагаться расписка заявителя, подтверждающая выполнение его просьбы в полном объёме и/или его отказ от получения письменного ответа на обращение.

 4.32. Исполнитель направляет все документы с информацией по результатам рассмотрения обращения на бумажном носителе (в том числе копию регистрационной карточки обращения, содержащей аннотацию обращения и поручение уполномоченного лица) в Отдел. Сотрудник Отдела делает отметку об исполнении поручения по рассмотрению обращения в электронной карточке резолюции, прикрепляет сканированные образы ответа заявителю, информации по результатам рассмотрения обращения, создаёт краткий отчёт об исполнении, содержащий тезисную информацию о результатах рассмотрения обращения

4.33. В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и/или ответ заявителю удовлетворяют критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, сотрудник Отдела готовит проект поручения о снятии обращения с контроля.

В случае, если информация по результатам рассмотрения обращения и (или) ответ заявителю не удовлетворяют хотя бы одному из критериев, обозначенных в абзаце первом настоящего пункта, сотрудником Отдела готовится проект поручения уполномоченному лицу о постановке обращения на дополнительный контроль.

4.34. Отметка «В дело» о списании документов по результатам рассмотрения обращения ставится уполномоченным лицом только при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.35. Материалы по результатам рассмотрения обращений хранятся в текущем архиве Отдела в отдельных папках, сформированных по алфавиту.

**5. Организация личного приёма должностного лица Администрации города. Организация выездных личных приёмов**

  5.1. Личный приём проводится Главой Администрации города, Первым заместителем Главы Администрации города, заместителями Главы Администрации города, начальниками управлений Администрации города или должностными лицами Администрации города, исполняющими их обязанности, в соответствии с графиком личного приёма, утверждённым распоряжением Администрации города.

5.2. Заявители на личный приём к должностным лицам Администрации города, указанным в абзаце первом пункта 5.1 настоящего раздела, распределяются данными должностными лицами Администрации города в соответствии с их компетенцией на основании обращений в письменной и устной формах, а также обращений в форме электронного документа, поступивших в Администрацию города и содержащих просьбы заявителей о личном приёме, по которым принято решение «поддержано».

5.3. Обращения, подлежащие рассмотрению на личном приёме должностного лица Администрации города, предварительно рассматриваются исполнителем по существу поставленных в них вопросов. Исполнитель вправе запросить у заявителя необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в целях уточнения обстоятельств и фактов обращения;

5.4. Приглашение заявителя на личный приём осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных систем связи или другими способами, но не позднее чем за 2 дня до даты личного приема, назначенной в поручении уполномоченного лица.

5.5. Организацию и подготовку личного приёма Главы Администрации города осуществляет Отдел.

Ответственность за подготовку и организацию личного приёма Первым заместителем Главы Администрации города, заместителями Главы Администрации города, начальниками управлений Администрации города, возлагается на лиц, ответственных за работу с обращениями граждан в отраслевых (функциональных) органах Администрации города, или структурных подразделениях Администрации города (далее - лица, ответственные за работу с обращениями граждан).

5.6. Лица, ответственные за работу с обращениями граждан, обеспечивают присутствие заявителя, должностных лиц государственных органов, органов местного самоуправления в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.7. Лица, ответственные за работу с обращениями, формируют для должностного лица Администрации города, осуществляющего личный приём, папку, содержащую следующие материалы:

а)      оригинал или копию письменного обращения или обращения в форме электронного документа с приложениями;

б)      информацию по результатам предварительного рассмотрения обращения с проектом положительного решения вопроса, поставленного заявителем.

5.8. На личном приёме должностное лицо Администрации города, осуществляющее личный приём, представляется, предлагает заявителю повторно изложить суть обращения, оценивает имеющиеся у заявителя документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей, утверждает или отклоняет проекты решений, предложенные исполнителями, информирует заявителя о принятом решении. Обращение в устной форме по итогам личного приёма ставится на контроль и рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

5.9. Отдел обеспечивает координацию деятельности лиц, ответственных за работу с обращениями, осуществляет контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений и соблюдением действующего порядка организации личного приёма и рассмотрения обращений.

5.10. В ходе личного приёма заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приёма сотрудником Отдела.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, сотрудником Отдела, присутствующим на личном приёме, заявителю разъясняется право, направить обращение в Администрацию города в письменной форме по почте или в форме электронного документа.

Отдельные категории заявителей в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

5.11. Сотрудник Отдела обеспечивает содержательную сторону личного приёма:

выясняет интересующие заявителей вопросы;

устанавливает наличие по интересующим заявителей вопросам решений государственного органа, органа местного самоуправления, к компетенции которых относится рассмотрение данных вопросов;

оценивает имеющиеся у заявителей документы и материалы на предмет наличия нарушений законодательства, прав, свобод или законных интересов заявителей.

5.12. В случае подозрения на неоднократность обращения заявителя, сотрудником Отдела делается подборка обо всех поступивших ранее обращениях данного заявителя.

5.13. В случае выявления нарушений прав заявителя или порядка рассмотрения ранее направленного обращения, открытия новых обстоятельств дела обращение регистрируется в ЕСЭД «Обращения граждан» повторно и направляется на рассмотрение в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

5.14. После заполнения учётной карточки личного приёма заявитель ставит свою подпись, подтверждающую соответствие содержания карточки личного приёма изложению существа поставленных в обращении вопросов и выражающую его согласие на обработку его персональных данных в ЕСЭД «Обращения граждан».

5.15. В случае получения ответа на все поставленные в обращении вопросы в ходе личного приёма и наличия согласия заявителя на устный ответ в карточке личного приёма делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приёма. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

5.16. В ходе личного приёма заявитель имеет право оставить письменное обращение. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

**6. Приём обращений в устной форме по информационно-справочной телефонной линии Администрации города**

  6.1. Обращения в устной форме заявители могут сформулировать по информационно-справочной телефонной линии Администрации города по телефону 8(84235)2-42-79.

График работы: понедельник – пятница с 08.00 до 12.00 и 13.00 до 14.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

6.2. Сотрудник Отдела, обеспечивающий деятельность информационно-справочной телефонной линии Администрации города, вправе:

а) уточнять суть обращения в целях изложения в регистрационной карточке или предоставления заявителю более полной информации;

б) запрашивать у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

его номер телефона и (или) факса.

6.3. На обращения в устной форме, не требующие дополнительного изучения материалов, связанных с поставленными в обращении вопросами, при согласии заявителя ответ даётся сотрудником Отдела непосредственно в ходе беседы.

Ответ по телефону должен быть продублирован ответом в письменной форме, если в этом имеется необходимость, обозначенная заявителем.

**7. Порядок работы с запросами документов и материалов о результатах рассмотрения обращения и запросами документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения**

7.1. Должностное лицо Администрации города по поступившему в установленном порядке запросу от государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязано в течение 15 дней со дня его регистрации в Администрации города предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.2. Должностное лицо Администрации города при перенаправлении первичных обращений, поступивших в Администрацию города, по компетенции в иные государственные органы, органы местного самоуправления или их должностным лицам, в полномочия которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, вправе запрашивать у них документы и материалы о результатах рассмотрения направленных обращений по истечении 60 дней с даты регистрации обращения в Администрации города.

7.3. Должностное лицо Администрации города принимает к рассмотрению, поступившие в Администрацию города обращения, являющиеся:

неоднократными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города или должностного лица Администрации города, в адрес или на имя которого они поступили;

первичными и содержащими вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации города или должностного лица Администрации города, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащими информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов государственными органами, органами местного самоуправления или их должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение.

Исполнитель направляет заявителям ответы по существу поставленных в них вопросов на основе полученных в порядке запроса материалов и документов от других государственных органов, органов местного самоуправления их должностных лиц.

7.4. Администрация города или должностное лицо Администрации города при принятии обращений, указанных в пункте 7.3 настоящего раздела, к рассмотрению направляет заявителю уведомление о продления срока его рассмотрения на 60 дней со дня регистрации в Администрации города и направлении в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, с последующим направлением ответа заявителю, подготовленного на основании представленных документов и материалов.

7.5. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, удовлетворяет критериям объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо Администрации города за подписью уполномоченного лица направляет ответ заявителю.

7.6. В случае, если ответ из органа государственной власти, органа местного самоуправления или их должностных лиц на обращение, находящееся в режиме ожидания, не удовлетворяет хотя бы одному из критериев, указанных в пункте 7.5 настоящего раздела, уполномоченное лицо принимает решение о направлении обращения на новое рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, и повторно запрашивает в указанных органах документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения с уведомлением заявителя об этом.

**8. Анализ обращений, результатов рассмотрения обращений и качества принятых мер по рассмотрению обращений**

8.1. Систематизация вопросов, содержащихся в обращениях, осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.

8.2. Предметом анализа содержания обращений являются абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях заявителей, поступивших за анализируемый период.

8.3. Количественные показатели вопросов, содержащихся в обращениях, определяются по общему количеству вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, по вопросам соответствующей систематизации, по территориям, с которых поступили обращения, содержащие соответствующие вопросы.

8.4. Относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших за анализируемый период, определяются:

в целях выявления соответствующих предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения;

в целях выявления повышенной активности заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены их места жительства, пребывания или нахождения.

8.5. Предпочтения заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, исследуются в соответствии со систематизацией вопросов путём расчёта следующих относительных показателей:

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с территории, в общем количестве вопросов, поступивших с территории;

доли вопросов соответствующей систематизации, содержащихся в обращениях, поступивших с соответствующей территории, в общем количестве вопросов, поступивших с данной территории.

8.6. Анализ результатов рассмотрения обращений за анализируемый период осуществляется с использованием абсолютных и относительных показателей (долей) принятых по ним решений - «поддержано», «разъяснено», «не поддержано». Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым в анализируемый период не наступили («находятся на рассмотрении»).

8.7. Отдельно обобщаются сведения о принятых Администрацией города мерах по обращениям.

8.8. Расчёт относительных показателей - доли соответствующего принятого решения в общем количестве принятых решений позволяет проводить сравнение результатов рассмотрения обращений независимо от количества рассмотренных обращений.

8.9. Относительные показатели результатов рассмотрения обращений могут обобщаться и сравниваться по соответствующим периодам, по соответствующим территориям.

8.10. Анализ предпочтений заявителей соответствующих территорий, в пределах которых расположены места их жительства, пребывания или нахождения, по вопросам соответствующей систематизации позволяет при периодическом сравнении по различным анализируемым периодам в динамике выявлять постоянные или ситуативные предпочтения заявителей соответствующих территорий. При этом динамика изменения общего количества вопросов не будет влиять на динамику изменения предпочтения заявителей.

8.12. Анализ обращений и принятых по ним мер может осуществляться в следующих формах:

периодические (ежемесячные, ежеквартальные, годовые) информационно-статистические обзоры обращений заявителей;

оперативные информационные обзоры обращений заявителей;

тематические информационно-аналитические обзоры обращений заявителей;

информационные обзоры обращений заявителей.

**9. Виды, формы контроля за организацией рассмотрения обращений в Администрации города и ответственность должностных лиц Администрации города за нарушение порядка рассмотрения обращений**

9.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения, направленного в Администрацию города для принятия мер, возлагается на должностное лицо Администрации города, назначенное соответствующим правовым актом ответственным за работу с обращениями.

9.2. Контроль за организацией порядка рассмотрения обращений, поступивших в Администрацию города, осуществляет Отдел.

9.3. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения включает в себя следующие процедуры:

постановку поручения по рассмотрению обращения на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения;

выезд (в случае необходимости) к заявителю (группе заявителей), от которого (которых) поступило обращение;

подготовку запросов о ходе и состоянии рассмотрения обращения;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках рассмотрения обращения;

предоставление информации должностному лицу Администрации города для принятия решения.

9.3. Контроль за своевременностью и полнотой организации рассмотрения обращений включает в себя контроль:

за соответствием законодательству сроков рассмотрения обращений;

за своевременностью принятых мер при рассмотрении обращений.

9.4. Контроль за качеством и результатами организации работы с обращениями осуществляется в виде:

1) проверок:

объективности и полноты принятых мер при рассмотрении обращений;

соблюдения последовательности действий и сроков, установленных законодательством, при рассмотрении обращений;

соответствия законодательству работы с обращениями в Администрации;

выявления причин несвоевременного и некачественного рассмотрения обращений;

2) совещаний по вопросам:

состояния исполнения поручений по рассмотрению обращений;

подготовки материалов по результатам рассмотрения обращений;

выработки единых подходов к устранению недостатков, выявленных в результате проверок.

9.5. В зависимости от периодичности используются следующие виды контроля за соблюдением сроков рассмотрения обращений:

текущий (ежедневный);

оперативный (еженедельный);

упреждающий (подекадный).

Проведение проверок и совещаний осуществляется по графику, согласованному с уполномоченным лицом.

Внеплановые проверки организуются и проводятся в случаях получения от заявителей жалоб.

9.6. Должностные лица Администрации города привлекаются к ответственности при нарушении порядка рассмотрения обращений в соответствии с законодательством.

9.7. Персональная ответственность должностных лиц Администрации города за рассмотрение обращений закреплена в их должностных инструкциях.

9.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений, в том числе касающихся частной жизни, без согласия заявителя. Направление обращения в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, не является разглашением сведений, содержащихся в обращениях.

9.9. При выявлении нарушений положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкции Отделом направляется докладная записка на имя уполномоченного лица, на основании которой рассматривается вопрос о применении дисциплинарного взыскания в установленном законодательством порядке к виновному должностному лицу.

**10. Порядок рассмотрения запросов о деятельности Администрации города**

10.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в ЕСЭД «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня его поступления в Администрацию города. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в Администрацию города.

10.2. В случае, если запрос не относится к сфере деятельности Администрации города, то он перенаправляется Отделом в течение 7 дней со дня регистрации в Администрации города в государственный орган или орган местного самоуправления, должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О направлении (переадресации) запроса отдел сообщает направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Администрации города. В случае, если Администрация города не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса в Администрации города.

10.3. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации в Администрации города, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

10.4. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации в Администрации города с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

10.5.Информация о деятельности Администрации города подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации. В ответе на запрос указываются наименование, почтовый адрес Администрации города, должность лица, подписавшего ответ, а также реквизиты ответа на запрос (регистрационный номер и дата).

10.6. Информация не предоставляется в случае, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности Администрации города;

в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запрашиваемая информация не относится к деятельности Администрации города

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых Администрацией города, проведении анализа деятельности Администрации города или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

10.7. Администрация города вправе не представлять информацию о своей деятельности по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет».

10.8. В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

10.9. В случае, если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае, если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

10.10. По устному запросу по телефонам информационно-справочной телефонной линии Администрации города предоставляется следующая информация:

о почтовом (электронном)  адресе и режиме работы Администрации города;

о порядке приёма заявителей должностными лицами Администрации города;

об установленных законодательством сроках рассмотрения обращений;

о фамилии, имени и отчестве должностного лица Администрации города, к полномочиям которого отнесены организация личного приёма заявителей;

о фамилии, имени и отчестве исполнителя обращения;

о регистрационном номере поступившего в адрес Администрации города обращения и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, оно направлено на рассмотрение;

 о порядке обжалования действий (бездействия) должностных  и уполномоченных лиц Администрации города.

10.11. Приём, обработка, регистрация, рассмотрение, снятие с контроля запросов, направление документов и материалов по результатам рассмотрения запросов в архив производятся Отделом в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

**11. Порядок взаимодействия Администрации города и Управления делопроизводства и работы с обращениями граждан и организаций администрации Губернатора Ульяновской области в части обеспечения обмена в реальном режиме времени электронными данными по работе с обращениями и запросами**

 11.1. Обмен данными по работе с обращениями и запросами между Управлением делопроизводства и работы с обращениями граждан и организаций администрации Губернатора Ульяновской области и Администрацией города осуществляется:

1) в виде электронного документа, поступившего по электронной почте, ЕСЭД;

2) посредством почтовой связи;

3) посредством факсимильной связи.

11.2. Виды документов, направляемые участниками обмена:

1) данные по работе с обращениями, запросами в электронной форме, в том числе документами, преобразованными в электронную форму путём сканирования;

2) обращения или запросы в форме электронного документа, в том числе с приложением к ним документов и материалов в электронной форме с сопроводительными документами в форме электронного документа;

3) данные по результатам рассмотрения обращений и запросов и принятым по ним мерам;

4) документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений и запросов;

5) статистические данные по работе с обращениями и запросами.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_